



RELATÓRIO ANUAL 2025



JABOATÃO
DOS GUARARAPES
PREFEITURA DA GENTE



OUVIDORIA
JABOATÃO DOS GUARARAPES





Prefeito

Luiz Medeiros

Vice-Prefeita

Josabete Maria da Silva

Controladora Geral

Pricylla Lopes

Subcontrolador

Carlos Montarroyos

Ouvidora Geral

Lorena Machado

Equipe Ouvidoria Geral

Gabriela Paraíso

Iasmim Oliveira

Mailton Silva

Rafael Chaves

Valderene Alencar

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município do Jaboatão dos Guararapes (OGM) é um órgão vinculado à Controladoria Geral do Município (CGM), instituído em 10 de maio de 2013 pela Lei Administrativa nº 015/2013.

A OGM exerce um papel fundamental no planejamento e na organização de dados e informações essenciais para os gestores municipais, contribuindo para a qualidade e transparência dos serviços públicos, além de apoiar a formulação e execução de políticas públicas.

No atendimento à sociedade, a Ouvidoria disponibiliza serviços para atender aos pedidos de acesso à informação, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação (LAI), além de gerenciar manifestações da população, como elogios, reclamações, solicitações, denúncias e sugestões.

A missão da OGM é fortalecer o diálogo com a sociedade, promovendo uma gestão mais participativa e transparente.

Em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017, apresentamos o Relatório Anual da Gestão de Ouvidoria referente ao ano de 2025.



Nossa Missão



Garantir e ampliar o acesso do cidadão na busca efetiva de seus direitos, atuando enquanto ferramenta de gestão e instrumento de controle social e transparência, além de propor melhorias contínuas na prestação do serviço público.

Nossa Visão



Ser referência no Estado em Ouvidoria Pública Municipal, consolidando-se como um órgão ético e confiável na comunicação e articulação entre o cidadão e a gestão municipal.

Nossos Valores



Ética

Transparência

Respeito ao cidadão

Comprometimento

Equidade

Paixão em atender bem



CANAIS DE ATENDIMENTO



Atendimento Presencial/Correios

Avenida Barreto de Menezes, 1648, Prazeres.
Jaboatão dos Guararapes/PE.
De segunda à sexta-feira das 8hs às 14hs



Atendimento por Telefone/WhatsApp:

Telefone: 0800-081-8899
(81) 99975-3655
WhatsApp: (81) 99422-5177
De segunda à sexta-feira, das 8hs às 14hs



Atendimento Online

Site: ouvidoria.jaboatao.pe.gov.br
E-mail: ouvidoria@jaboatao.pe.gov.br
Aplicativo Eouve:
Disponível para Android e IOS
Atendimento - 24h



DIRETRIZES 2025

1

Fortalecer e ampliar a participação e o controle social.

2

Apoiar e Assessorar os Órgãos Municipais na revisão e implantação de novos mecanismos de controle e de combate a corrupção.

3

Desenvolver competências com foco na melhoria do desempenho institucional.

4

Produzir informações estratégicas com foco na melhoria da qualidade dos serviços ofertados.



TOTAL DE CLIQUES DOS SITES

O total de cliques em um site representa a quantidade de vezes que os usuários clicaram em links, botões ou elementos interativos. Esse dado mede o nível de engajamento com o conteúdo.

**SITE OFICIAL DA
PREFEITURA**

75.800

Páginas mais acessadas: Folha Servidor, Atendimento ao Público, Secretaria e Orgãos, Remuneração, Unidades de Saúde.

Site da Ouvidoria

7.890

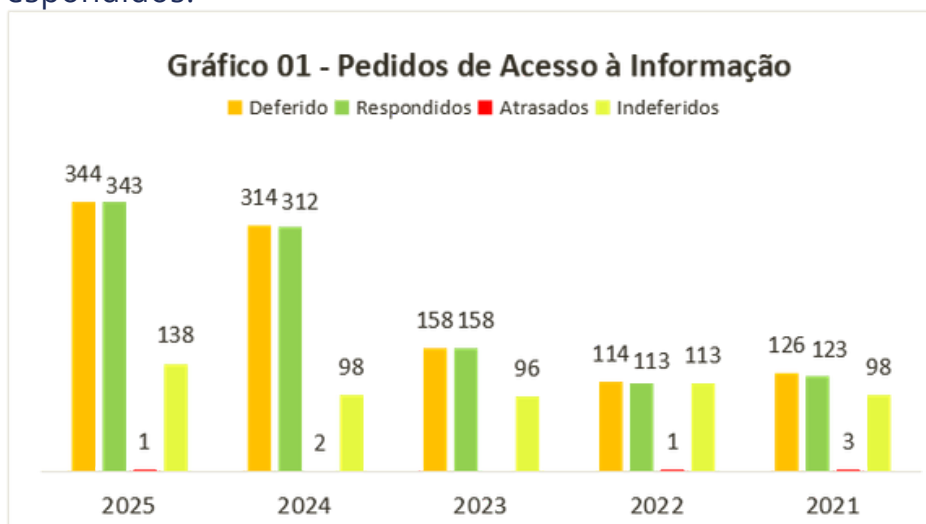
Páginas mais acessadas: Página Inicial/Home, Fale com a Ouvidoria, Perguntas Frequentes, Consulta de Manifestação, Nossa Equipe, Ouvidoria Geral Lança Novo Modelo de Relatório e Acesso a Informação.



GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA



A transparência passiva é realizada por meio dos Pedidos de Acesso à Informação, garantido pela Lei Federal nº 12.527/2011 e a Lei Municipal nº 853/2013. Em 2025, recebemos 344 Pedidos de Acesso à Informação deferidos, sendo 99% respondidos.



Fonte: Banco de dados da Ouvidoria, emitido em 12/03/2026

PERFIL DOS SOLICITANTES

Gráfico 02 - Solicitantes por gênero - SIC

Feminino Masculino Outros

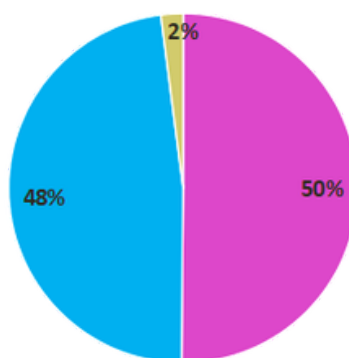
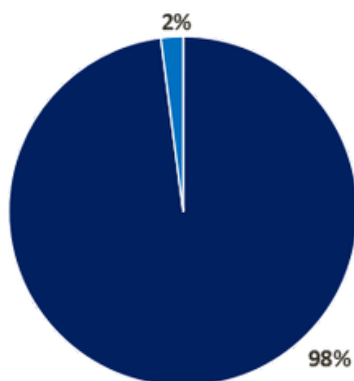


Gráfico 03 - Tipo de Pessoa - SIC

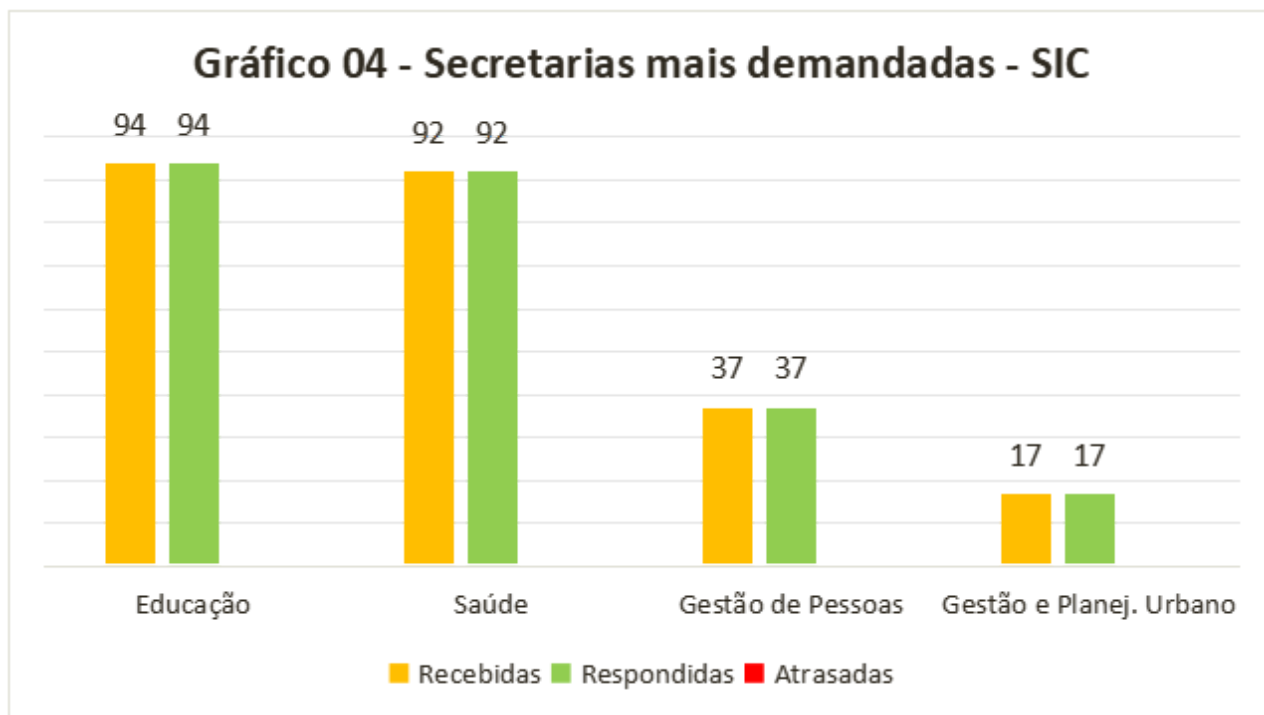
Pessoa Física Pessoa Jurídica



Fonte: Banco de dados da Ouvidoria, emitido em 12/03/2026



ÁREAS MAIS DEMANDADAS



Este gráfico exibe a resolutividade dos pedidos de acesso à informação em 2025. Esse indicador representa a proporção de pedidos atendidos em relação ao total recebido.

Os dados mostram que as áreas com maior demanda foram "Educação", com 94 pedidos, seguida por "Saúde", com 92, "Gestão de Pessoas", com 37 e "Gestão e Planejamento Urbano" com 17 solicitações.

Fonte: Banco de dados da Ouvidoria, emitido em 20/03/2026



GESTÃO DE OUVIDORIA

A Ouvidoria Geral tem se dedicado continuamente, nos últimos anos, ao aprimoramento de sua gestão. Para isso, intensificou a capacitação de servidores e interlocutores, aprimorou o monitoramento das manifestações e elevou a qualidade das respostas.

Atualmente, disponibiliza atendimento presencial, por telefone, e-mail, WhatsApp, site e aplicativo, além de registrar demandas encaminhadas pela Ouvidoria do Estado, Ouvidoria da Câmara dos Vereadores, pelo canal Fale Conosco em seu site, em projetos como Jaboatão Te Ouve e na Caravana Jaboatão da Gente, Conexão Cidadã e pela plataforma Reclame Aqui.

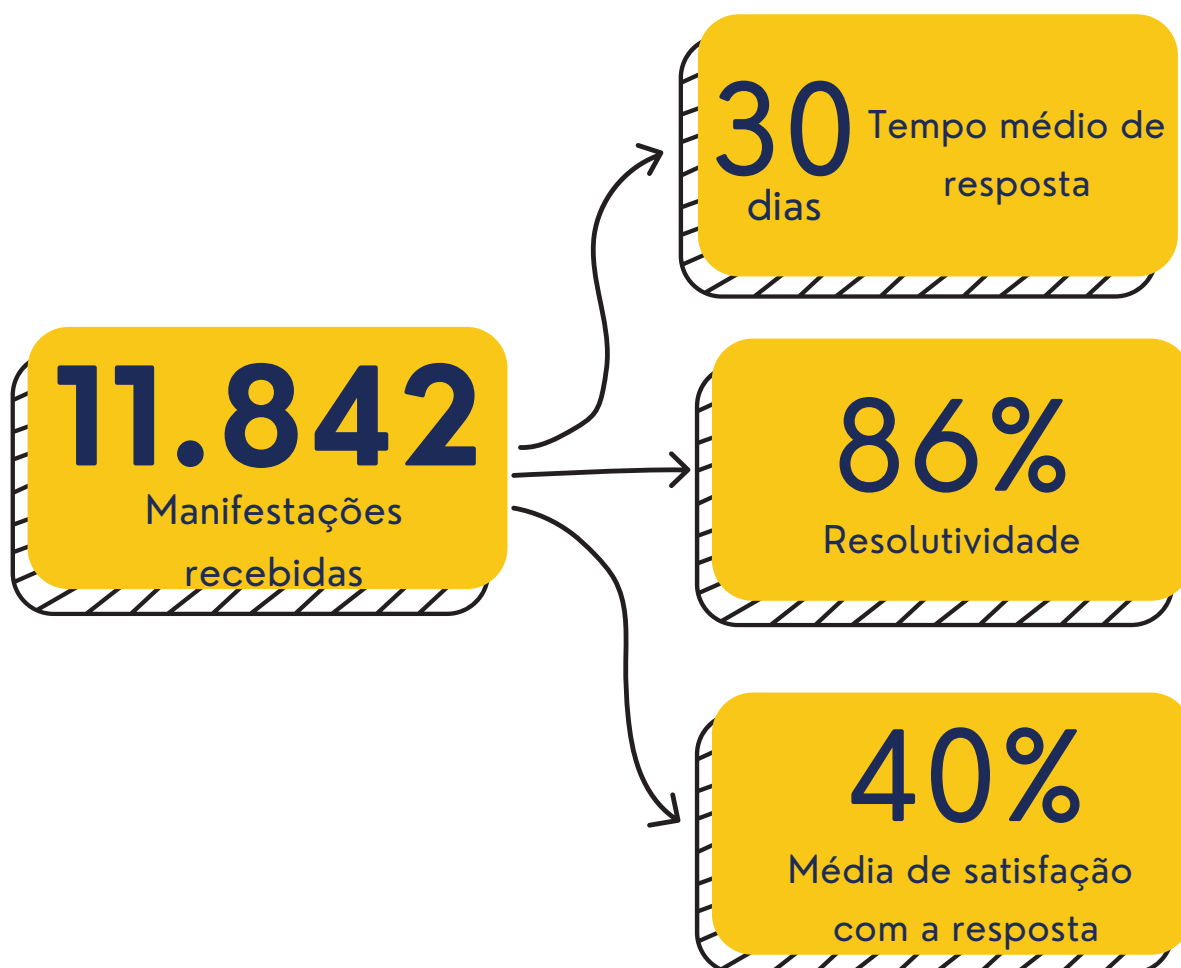
Em 2025, a Ouvidoria Geral registrou um total de 11.842 manifestações por meio dos seguintes canais:

Canais de entrada



Fonte: Banco de dados da Ouvidoria, emitido em 12/03/2026

OUVIDORIA EM NÚMEROS



Fonte: Banco de dados da Ouvidoria, emitido em 12/03/2026



NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES



SOLICITAÇÃO
7.013



RECLAMAÇÃO
3.310



INFORMAÇÃO
90



DENÚNCIA
383



ELOGIOS
1.012

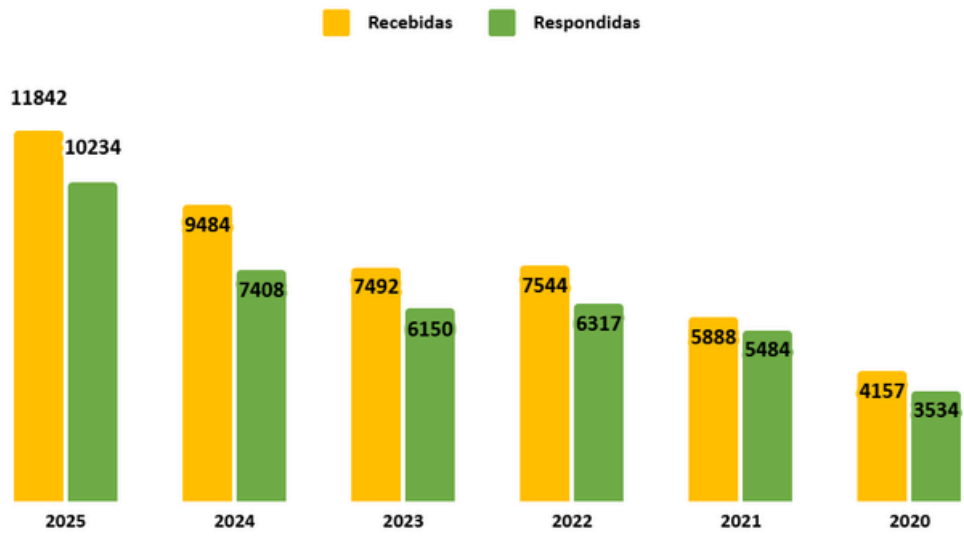


SUGESTÕES
34



DESEMPENHO

Gráfico 05 - Desempenho Anual



ANO	2025	2024	2023	2022	2021
RESOLUTIVIDADE	86%	84%	82%	84%	93%

Fonte: Banco de dados da Ouvidoria, emitido em 12/03/2026



MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Gráfico 06 - Efetividade das respostas em 2025

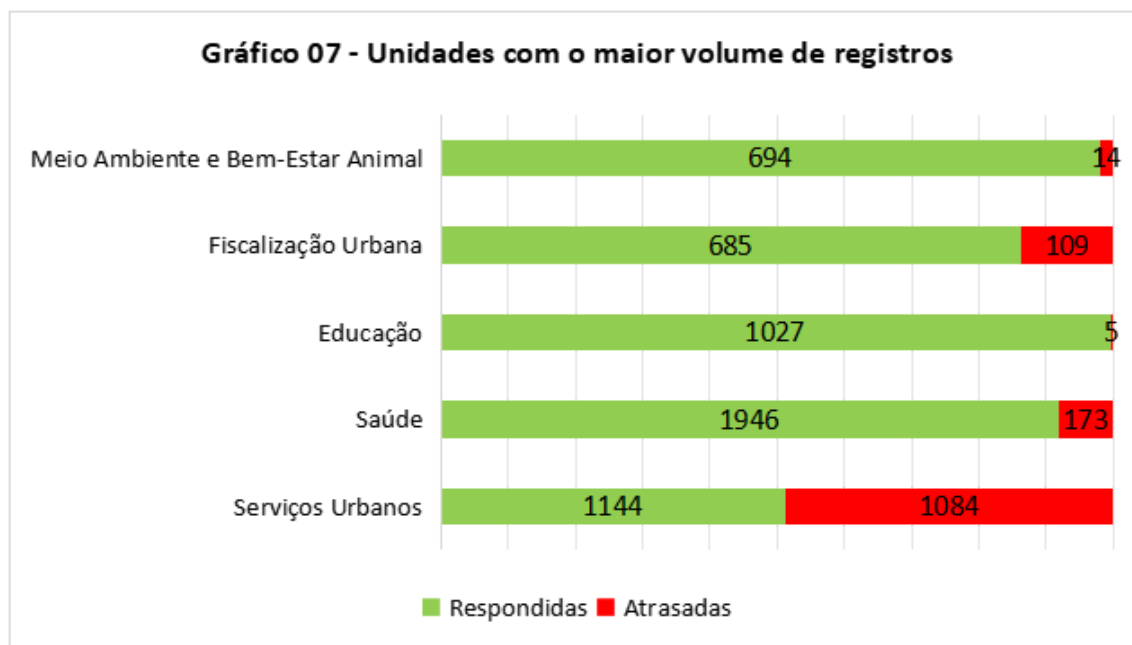


Ao longo de 2025, a Ouvidoria Geral recebeu um total de 11.842 manifestações, das quais 9.698 foram respondidas, 536 foram canceladas por duplicidade ou ausência de informações essenciais para o atendimento, e 1.608 com prazo de resposta estourado.

Fonte: Banco de dados da Ouvidoria, emitido em 12/03/2026



ÁREAS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



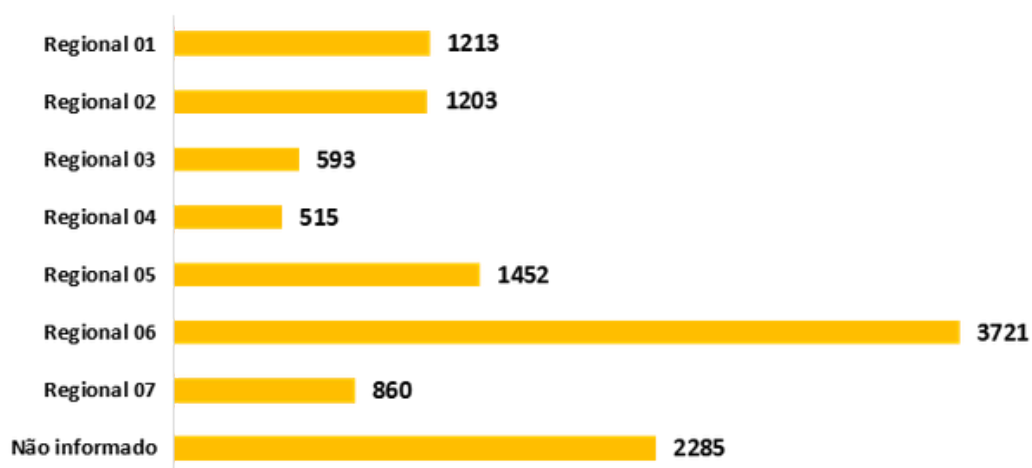
Fonte: Banco de dados da Ouvidoria, emitido em 12/03/2026

O gráfico acima exibe as Unidades Gestoras com o maior volume de manifestações recebidas, bem como o status das demandas.



DEMANDAS POR REGIÃO

Gráfico 08 - Registros por Região



Fonte: Banco de dados da Ouvidoria, emitido em 12/03/2026

Este gráfico exibe a quantidade de demandas registradas em diferentes regionais da cidade.

A regional 06 se destaca com o maior número de registros, totalizando 3.721 manifestações, seguida pela regional 05, com 1.452, e pela regional 01, com 1.213 demandas.

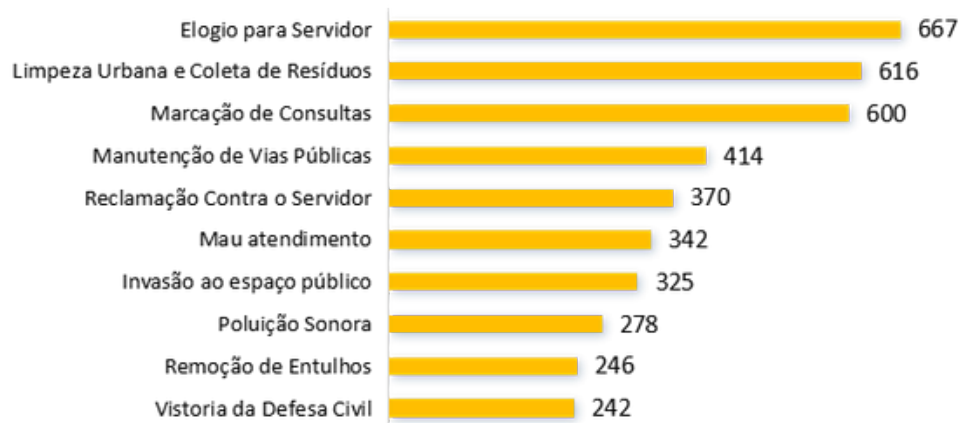
As regionais 03, 04 e 07 tiveram números intermediários, com 593, 515 e 860 registros, respectivamente. Já a regional 02 contabilizou 1.203 manifestações.

Além disso, vale ressaltar que 2.285 pessoas optaram por não informar sua regional.



PRINCIPAIS ASSUNTOS

Gráfico 09 - Os assuntos mais recorrentes de 2025



Fonte: Banco de dados da Ouvidoria, emitido em 12/03/2026

Este gráfico evidencia os principais assuntos das manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2025. O assunto mais recorrente foi "Elogio para Servidor", com um total de 667 registros.

Na sequência, destacam-se as demandas relacionadas a "Limpeza Urbana e Coleta de Resíduos", com 616 manifestações, seguidas por "Marcação de Consultas", que contabilizou 600 registros. O tema "Manutenção de Vias Públicas" foi mencionado em 414 manifestações, enquanto "Reclamação Contra o Servidor" somaram 370 registros.

Outros assuntos relevantes incluem "Mau Atendimento", com 342 manifestações, "Invasão ao Espaço Público", com 325 registros, "Poluição Sonora", com 278 solicitações, "Remoção de Entulhos", com 246 manifestações, e "Vistoria da Defesa Civil", com 242 registros.



RECOMENDAÇÕES

UNIDADE GESTORA	MANIFESTAÇÃO	RECOMENDAÇÕES
Secretaria Executiva da Receita	Elogio para Servidor	Garantir que os elogios sejam devidamente compartilhados em toda a administração, assegurando que o servidor elogiado seja prontamente informado.
Secretaria Executiva de Conservação Urbana e Patrimonial	Limpeza urbana e coleta de resíduos	Melhorar os canais de atendimento das Regionais de Serviços, disponibilizar telefone direto para o setor e ser divulgado na Carta de Serviço os horários x locais de coleta da limpeza urbana.
Secretaria Executiva de Conservação Urbana e Patrimonial	Manutenção de vias públicas	Melhorar os canais de atendimento das Regionais de Serviços, disponibilizar telefone direto para o setor e ser divulgado na Carta de Serviço.
Secretaria Municipal da Saúde	Tempo de espera para realização de Consultas	Apresentar a classificação da fila de espera no aplicativo "De Olho na Consulta."
Secretaria Municipal de Educação/ Secretaria Municipal da Saúde	Reclamação contra servidores das unidades da educação e saúde	Treinamento com tema Comunicação Não Violenta, destinado aos professores e gestores das escolas e aos servidores das USF, UBS, Policlínicas para um atendimento mais humanizado.



GALERIA DE ELOGIOS



Todos os elogios registrados de forma identificada pela Ouvidoria Geral são divulgados semanalmente no site da Ouvidoria e encaminhados ao órgão responsável pelo servidor.

Além disso, mensalmente é publicado um ranking com a quantidade de elogios recebidos por cada órgão municipal.

ELOGIOS - 2025	Nº DE ELOGIOS
Secretaria Municipal da Fazenda	225
Ouvidoria Geral	194
Secretaria Municipal de Saúde	140
Secretaria Municipal da Assistência Social e Cidadania	57
Secretaria Municipal de Governo	27



Fonte: Banco de dados da Ouvidoria, emitido em 12/03/2026



PRINCIPAIS AÇÕES

Jaboatão realiza encontro sobre transparência e acesso à informação



Em 2025, a Controladoria Geral realizou uma palestra sobre Transparência e Acesso à Informação, destacando a importância da transparência na gestão pública, o direito de acesso a dados pela população, o papel do controle social e as boas práticas para fortalecer a comunicação entre governo e sociedade.

Controladoria Geral Celebra o Dia Nacional do Ouvidor

A Controladoria Geral, por meio da Ouvidoria Geral, promoveu uma palestra sobre comunicação assertiva para interlocutores de ouvidoria, em alusão ao Dia Nacional do Ouvidor. O encontro foi conduzido por Márcia Medeiros, do Grande Recife Consórcio de Transporte, e reuniu 26 representantes das secretarias municipais. A iniciativa teve como objetivo capacitar os participantes para um atendimento mais eficiente, empático e transparente. A comunicação assertiva foi destacada como essencial para fortalecer a relação entre gestão pública e cidadãos.



Ouvidoria Geral marca presença na Festa da Pitomba



A Ouvidoria Geral participou, pela primeira vez, da Festa da Pitomba, realizada de 24 a 28 de abril, em Prazeres. Durante o evento, foram divulgados os canais de atendimento e incentivada a participação popular na gestão pública. Nos dias 27 e 28, a ação contou com parceria da Ouvidoria da Secretaria de Defesa Social (SDS), com atendimentos conjuntos no ônibus da SDS. A iniciativa reforçou o diálogo entre a população e o poder público.

Ouvidoria promove palestra para gestores

A Ouvidoria Geral promoveu encontros com gestores da Secretaria Municipal de Saúde, da Secretaria Executiva de Conservação Urbana e Patrimonial e da Secretaria de Desenvolvimento Econômico, reforçando seu papel como canal de escuta da população e apoio estratégico à gestão. Destacou-se a importância de respostas claras, objetivas e tempestivas às manifestações, bem como a atualização contínua da Carta de Serviços. As reuniões também enfatizaram os princípios de transparência e qualidade no atendimento. A iniciativa buscou fortalecer a integração entre Ouvidoria e gestão. Assim, consolida-se como instrumento de melhoria contínua dos serviços públicos e de aproximação com a sociedade.



Controladoria marca Presença no Seminário de Integridade e Ouvidoria da CGU



A Controladoria da Prefeitura de Jaboatão dos Guararapes marcou presença no Seminário de Integridade e Ouvidoria – Recife, promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU) nos dias 6 e 7 de maio, no auditório da Faculdade Senac, em Recife. O encontro reuniu servidores da área de controle da capital e região para debater e atualizar conhecimentos sobre integridade e ouvidoria, fortalecendo práticas de gestão ética, transparência e escuta qualificada no serviço público.

Ouvidoria Geral marca presença no 4º seminário da Rede Ouvir- PE

A Ouvidoria participou do IV Seminário Rede Ouvir PE: Fortalecendo as Ouvidorias Pernambucanas, realizado nos dias 12 e 13 de junho de 2025, na Assembleia Legislativa de Pernambuco (Alepe), no Recife. O evento, promovido pela Rede de Ouvidorias Públicas e Afins de Pernambuco (Rede Ouvir PE) — da qual a Ouvidoria Geral da Prefeitura integra foi realizado em formato híbrido, com o objetivo de fortalecer a cultura da escuta ativa, ampliar a articulação entre ouvidorias públicas e incentivar a criação de ouvidorias municipais.



Controladoria realiza III Semana de Conscientização e Prevenção ao Assédio no Trabalho



A Controladoria Geral promoveu a III Semana de Conscientização e Prevenção ao Assédio no Ambiente de Trabalho, por meio da Corregedoria e Ouvidoria. A ação teve como foco a educação, sensibilização e adoção de medidas preventivas. Durante a semana, foram distribuídos marcadores de página com orientações sobre diferentes formas de assédio. Também foram realizadas duas palestras com os temas burnout e comunicação não violenta. As atividades ocorreram no Complexo Administrativo, sede da Prefeitura e demais órgãos municipais. A iniciativa reforça o compromisso com um ambiente de trabalho saudável e respeitoso.

Ouvidoria e Corregedoria promovem palestra para o PROCON

A Ouvidoria, em parceria com a Corregedoria, realizou uma palestra para apresentar seus serviços aos servidores do Procon, abordando o papel da Ouvidoria, os canais de atendimento e os fluxos das denúncias recebidas. Também foram apresentadas orientações sobre como elaborar denúncias de forma adequada, contribuindo para o fortalecimento da transparência e da atuação institucional.



Controladoria destaca servidores mais elogiados em 2025 com entrega de certificados



Durante a comemoração do Dia do Servidor Público, em 28 de outubro, no Complexo Administrativo, a Controladoria, por meio da Ouvidoria, realizou a entrega de certificados aos quatro servidores mais elogiados do ano. A homenagem contou com a presença do prefeito e da primeira-dama e considerou apenas manifestações identificadas. Foi a primeira edição nesse formato, reforçando a valorização profissional no serviço público. Foram homenageados Allan Machado, Gil Lima, Eliane Lopes e Manuel Simão. A iniciativa destacou o compromisso com a qualidade do atendimento ao cidadão.

Controladoria realiza II Semana de Combate a Corrupção

A Controladoria realizou ação em alusão ao Dia Internacional de Combate à Corrupção, com foco na orientação sobre ética, transparência e controle social. Foram instalados cartazes educativos em pontos estratégicos do Complexo Administrativo, abordando situações do cotidiano que configuram corrupção. A iniciativa buscou sensibilizar servidores e cidadãos para práticas que devem ser evitadas. Também ocorreram ações externas na Avenida Bernardo Vieira de Melo e no Mercado das Mangueiras, com distribuição de panfletos e diálogo com a população. Durante a campanha, foram divulgados os canais institucionais, como a Ouvidoria. A ação reforçou a participação cidadã no combate à corrupção.



Controladoria promove ação solidária na creche Lar Tia Socorro



A Controladoria, promoveu uma ação solidária natalina na Creche Lar Tia Socorro, levando alegria às crianças atendidas. A iniciativa reforçou o compromisso com a cidadania e a aproximação com a comunidade. Mais de 30 crianças foram beneficiadas com a entrega de presentes e um momento de confraternização. A programação contou ainda com lanche e apresentação de marionetes. A presença do Papai Noel tornou o momento ainda mais especial. A ação proporcionou um Natal mais alegre e significativo para todos.

Ouvidoria realiza último encontro de interlocutores de 2025

A Ouvidoria Geral realizou, em dezembro, o último encontro de interlocutores de 2025, reunindo 25 representantes para apresentação do balanço anual das atividades. Na ocasião, foram destacados os principais resultados e avanços ao longo do ano. O evento também contou com uma palestra sobre a Carta de Serviços. A temática abordou sua importância no processo de transformação digital. A palestra foi ministrada por Felipe Cadena. A iniciativa reforçou o alinhamento e a qualificação dos interlocutores.



Projeto Escola Cidadã



O Projeto Escola Cidadã tem como objetivo incentivar a participação da comunidade escolar, fortalecer o protagonismo estudantil e difundir o papel da Ouvidoria como instrumento de controle social e transparência pública. As atividades são desenvolvidas de forma lúdica e interativa, abordando temas como participação social, ética, prevenção às pequenas corrupções e a atuação da Ouvidoria na gestão pública.

A seleção das escolas ocorre em parceria com a Secretaria Municipal de Educação, priorizando unidades com maior número de manifestações registradas. São realizadas atividades criativas, como a produção de desenhos sobre o tema da corrupção, divulgados em galeria virtual.

Ao final, as escolas recebem o Certificado de Escola Cidadã e os alunos são reconhecidos como multiplicadores, incentivando a disseminação do conhecimento.

Ao todo, participaram 8 turmas e 184 alunos. A iniciativa reafirma a importância do projeto na formação cidadã e no fortalecimento do controle social no município.



AÇÕES DE DIVULGAÇÃO



O projeto "Roda de Conversa" da Ouvidoria foi desenvolvido para divulgar os serviços da Ouvidoria e fortalecer o canal de comunicação com os servidores municipais. A iniciativa teve como objetivo não apenas apresentar os meios de atendimento disponíveis, mas também esclarecer sobre os diferentes tipos de manifestações que podem ser registradas.

A Ouvidoria reforçou seu compromisso em atender tanto a população quanto os servidores municipais, oferecendo um canal seguro e eficiente para expressar preocupações, sugestões e feedbacks. Essa interação é essencial para identificar oportunidades de melhoria nos serviços públicos e promover um ambiente de trabalho mais harmonioso e produtivo. Ao longo de 2025, o projeto esteve presente em 07 setores e contou com a participação de 50 servidores.



Corregedoria, Transparência, Auditoria e Ouvidoria realizam ação conjunta: Controle na Rua



A Ouvidoria Geral, em parceria com a Corregedoria, Auditoria e Transparência, realizou uma série de visitas técnicas às Unidades de Saúde da Família: USF Catamarã, USF Curcurana III, USF Jardim Piedade II – Tancredo Neves, USF Nossa Senhora do Carmo, USF Nova Divinéia I, USF Nova Divinéia II e USF Vera Lúcia Tieta. A ação integrada tem como objetivo fortalecer o controle interno, promover a escuta ativa da população e dos profissionais de saúde, além de identificar oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos, contribuindo para uma gestão mais eficiente, transparente e próxima da comunidade.



Visitas nas unidades municipais para divulgação da Ouvidoria.

Em 2025 foi intensificada a divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral. Foram distribuídos panfletos da Ouvidoria em 44 setores públicos ao longo do ano como: nas escolas que mais tiveram manifestações de Ouvidoria em 2024, CREAS - Prazeres, CREAS - Cavaleiro, CRAS - Jardim Jordão, Policlínica Mariinha Melo, Policlínica José Carneiro Lins, Policlínica Leopoldina Tenório e várias USFs.



Presença nas Redes Sociais:

A Ouvidoria manteve uma presença ativa nas redes sociais oficiais da Prefeitura, compartilhando regularmente posts informativos com foco na divulgação da própria Ouvidoria. Ao longo do ano, foram publicados 11 posts, alcançando mais de 1.700 curtidas.



Ouvidoria Itinerante



No ano de 2025, a Ouvidoria continuou com o Projeto “Ouvidoria Itinerante”, em parceria com a Secretaria Executiva de Regionalização. A ação tem como objetivo aproximar a Ouvidoria da população, divulgar os canais de atendimento e fortalecer o papel do órgão como espaço de diálogo e comunicação entre a população e a gestão municipal.

A Ouvidoria esteve presente em 24 edições do evento, contemplando as 07 regionais administrativas do município.



Jaboatão te ouve

Em 2025, a Ouvidoria Geral do Jaboaão dos Guararapes consolidou o projeto “Jaboatão Te Ouve”, reafirmando seu compromisso de aproximar a gestão municipal da população e fortalecer os mecanismos de escuta qualificada. A iniciativa, de caráter itinerante, promoveu a presença ativa da Ouvidoria em prédios públicos estratégicos do município, com ações voltadas à sensibilização e orientação dos cidadãos acerca do papel fundamental da Ouvidoria como canal permanente de comunicação entre a sociedade e a administração pública. Ao longo do ano, foram realizadas 11 ações do projeto em equipamentos públicos de grande circulação, dentre eles Unidades Básicas de Saúde (UBS), Unidades de Saúde da Família (USF), Policlínicas, CadÚnico, atendimento ao contribuinte, UBS PET e a Sede da Regional de Serviços 03 – Curado, ampliando o alcance e a efetividade das atividades. Nessas ocasiões, foram acolhidos e registrados elogios, reclamações, sugestões, solicitações e denúncias, sempre com o objetivo de contribuir para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos municipais.



CONSIDERAÇÕES

A Ouvidoria tem como principal função intermediar o diálogo entre os cidadãos e os órgãos ou entidades da administração pública municipal, promovendo a colaboração mútua e a melhoria na prestação dos serviços públicos.

Por meio deste relatório, a Ouvidoria apresenta as principais demandas da população, as manifestações recorrentes e sugestões de aprimoramento, além de esclarecer as providências adotadas para o atendimento dessas solicitações.

Além disso, o documento evidencia o papel da Ouvidoria Geral como um canal essencial de comunicação com a população, trazendo dados estratégicos que servirão de base para o planejamento de ações e a implementação de políticas públicas mais eficazes.

Ouvidoria Geral do Jaboaão dos Guararapes

